

第 1 章： 开前准备工作

为确保专卖店能如期开，各专卖店负责人于签约后，请确实地执行及完成以下开前工作。

1.1. 装修

当专卖店与本公司签约后，本公司即派专人前往当地量度店铺尺寸，以备将图则交给总部完成店铺设计。由度尺寸、设计、审批用料、店铺装修至开大概需时 20 天，故有关专卖店负责人需准时将有关用料交给本公司审批，如有延误，开期将如期顺延。

另一方面，本公司提供用料样板，做工要求手册给专卖店负责人参考。装修期间及完工前，本公司会派专人到该店铺查验店铺装修是否符合要求，有关装修细则及各项做工要求，可参阅〈美特斯邦威专卖店装修手册〉。

1.2. 员工招聘及培训

1.2.1. 员工招聘

专卖店必须在店铺开业前半个月 招聘所需的员工。

1.2.2. 人员培训

为确切执行管理系统及销售技术的转移，本公司将提供一系列的培训予专卖店有关人员，课程容包括：

- 店铺管理
- 人事管理
- 顾客效劳

专卖店签约后可派 2—3 名人员到本公司承受培训，培训人员包括管理层〔店长及副店长〕与非管理层〔资深店务员，店务员〕及摆设人员，培训方式包括课堂学习及货场实习。

本公司按职级提供适宜的培训，培训完毕后，培训部将
对每位受训人员作出考核与评估，并将报告提供专卖店负责人。

为使培训能顺利实效，专卖店需提早将受训人员及资料提交本公司，以便我方进展公析及安排有关事宜。

1.3.配货/分货准备

为了能更准确地分配适宜当地市场的货品给专卖店，
专
卖店负责人须提供该地市区资料，包括当地每个品种最畅销的款式、卖价、颜色及尺码，当地全年天气情况等，另一方面，本公司派专人了解当地市场，综合各方面资料及专卖店购置方案，再配货给专卖店。

分货前，当地专卖店须提供以下资料给本公司，以便我们尽快安排出货工作：

- 专卖店开/换季时间
- 货品由运输当地所需时间

1.4.开前准备用品

由于店铺所需用品繁多，而且准备需时，故专卖店负责人必须于开前准备以下用品，以免影响店铺运作。有关用品详细资料，请参阅【附件一】。

第2章： 店铺日常运作

为了更能准确地预测专卖店将来销售情况，以下便作出适宜配货及安排，专卖店负责人必须将销售结果及仓存资料提交本公司，详情如下：

a. 每日营业报告－专卖店必须每天早上十时将昨天之营业额以便条方式或提交本公司，或通知。便条式样见【附件二：每日营业报告】，如有特别事项〔例如天气恶劣，有大量购置等〕请注明。

b. 另各专卖店必须将一周销售报表按时提交本公司，以便

及时为专卖店补货。销售报表容包括：每件货品编号、销售件数、仓存，表格见【附件三：一周销售报表】。

c. 本公司将按情况，要求专卖店提供仓存资料。

d. 专卖店需经常提供当地市场的状况，服饰潮流，市区环境之变迁，以便能及时安排相应措施。

第3章：店铺管理

系统化的管理，有助店铺提高员工工作效率及增加效益。店铺管理主要分三大局部，分别是：

一、 人事管理

二、 货品管理

三、 货场管理

3.1 人事管理

店员是店铺最前线之队伍，由于直接面对客人，店员之好坏即影响销售及店铺之整体形象；经常性流失人员亦严重影响店铺运作。如何将妥当安排店员工作，提高店员整体工作表现，令工作更顺畅是人事管理的重要目标。人事管理包括：

1. 安排新员工入职，介绍店铺日常运作，效劳标准及店铺各项考前须知/守则。在入职前，负责人/店长须安排适当的员工培训，容包括顾客效劳，销售技巧，产品知识等，以备员工有一定知识，应对客人。
2. 检讨每天工作，督导员工工作表现，鼓励士气，以确保所有员工能达至要求。
3. 安排员工工作时间表〔更表〕，确保每天均有适量员工上班，而又不导致员工之工作时间过量。

【在正常情况下，由于下午客人人数较上午多，店长编排更表时，可安排较多员工上下午班。另一方面，店员的假期尽量安排在平日，在星期六/日及假期，则安排较多员工上班。】
4. 培训在职员工，以提高员工整体质素。
5. 定期评核员工工作表现，作为员工晋升的依据。[工作评核表见附件四]。
6. 有关员工职责可参阅下表：店铺各级员工职责。

图表 1 店铺各级员工职责

事项 \ 职级	店长/副店长	店主管	组长	店务员
职责	· 以身作则，推动下属。 · 有效地运用资源，如人力、货品、店铺设、宣传用品。	· 协助店长安排各项工作	· 树立良好典范给营业员效法。	· 一般店务员工作。
人事管理	· 保持员工之间团结合作精神。 · 处事公正，令下属信服。 · 评核员工表现，加以鼓励，辅导及在职培训。	· 协助店长培训在职员工及新员工。 · 帮助员工解决工作中实际的问题。 · 配合保安作好店平安工作。	· 协助店长培训在职及新员工解决工作中实际的问题	无
销售监察	· 处理顾客投诉。 · 监察员工销售效劳质量、销售程序、代客查货程序、修改效劳与换货等各方面运作，如有出错要即时纠正或方案长远补求方法，以确保快捷有礼效劳。	· 监察员工效劳质量。 · 搜集顾客对货品的意见。 · 巡查及协助店长完成工作。 · 留意员工表现及货物存量。	· 同左	· 提供快捷、有礼效劳。

职级 事项	店长/副店长	店主管	组长	店务员
货场管理	·确保一个舒适、整洁及富吸引力的购物环境，以吸引顾客进入店铺购物。 ·适当分配人手以配合顾客流量及预防店铺盗窃。	·每天必须检查店铺摆设及清洁。 ·催促员工及时补货。 ·留意摆设，力求使货场吸引顾客。	·保持货场与货品整洁。 ·依照店长指示更换列品。	·提供快捷、有礼效劳。
货品管理	·货品是赚取顾客金钱的主要媒介，所以要保持货品摆放整齐货源充足，以增加销售时机。 ·确保后仓货品摆放整齐及有系统，以方便员工快捷及平安地提取货品，增加销售时机及减少次货。 ·向专卖店负责人反映顾客对货品意见，改善货品质素。	·留意货物销售和品质。 ·提高货品的质量。	·依照店长指示，整理货品及后仓。 ·向店长反映顾客对货品意见。	·同左
职级 事项	店长/副店长	店主管	组长	店务员
监视交易	·监察交易过程。	·监察交易过程。	·清楚收银程序。	无

	·处理交易的问题。		·清楚货品交收步骤。	
工作表现	·协助及解决员工在工作上问题。 ·向公司汇报及反映工作及人事问题。	·向店长汇报及反映工作及人事问题。 ·每周总结上周组员工作表现。 ·每周总结畅销和滞销货物。	·每周总结上周员工工作表现。 ·每周总结畅销及滞销货品	·听从店长指示摆放货品。 ·留意货场顾客有否被无视及注意货品平安。

3.2 货品管理

货品管理的宗旨是确保每件货品保持在最良好的情况，以备客人挑选。良好的产品可吸引顾客继续光临店铺购物；良好的货品管理，能减少不必要的次货发生，保持衣物的最高价值。

货品管理主要是包括货品列、上架、处理次货，方法如下：

1. 确保店铺围及货架之清洁，减少弄污衣物。
2. 试身室必须保持清洁，为免客人在试身时弄污衣物。
3. 提醒女性顾客小心唇膏，因试穿时容易弄污衣物。
4. 将白色及颜色较浅的列衣物，用挂衣袋套好。
5. 采取“先卖后补”的方法，令货品转换快捷，减少坏货。
6. 将列在挂通及层板的衣物，定时更换。

3.2.1 次货处理

1. 何谓次货

任何一件衣物，因质量上出现问题，或因人为、列、尘埃，导致衣物弄污，不能售卖给予顾客，称为次货。

2. 次货处理

- A. 假设发现次货，应立即移离货架，以免影响专卖店形象。
- B. 移离货场后的次货，尝试给与修补。
- C. 用胶纸贴在损坏的地方上，用白纸写上次货原因，交由主管级以上人士查核，再交至店铺负责人处理。

3. 处理换货需知

A. 假设遇到顾客要求更换一样货品不同尺码时，应：

1. 保持微笑，有礼貌，及有耐性。
2. 查询及聆听对方换货原因。
3. 礼貌地请顾客出示收据。
4. 检查顾客带回的货品状况。
5. 按顾客要求的尺码，往货架或货仓取货。
6. 新取的货品，请顾客试穿或检查质量。
7. 最后，礼貌地请顾客稍候，请组长级人士处理更换程序。

B. 假设遇到顾客因货品出现问题，要求换货或退货时，应：

1. 保持微笑，有礼貌，及有耐性。
2. 聆听对方投诉货品出现的问题。
3. 检查货品的状况及购物收据。
4. 请顾客稍候，交由主管以上职级处理。

3.3 货场管理

3.3.1 宗旨

保持货场整洁，提供一个舒适的环境给客人选购，确保客人均能选购店铺所提供的货品，要达至以上目的，店铺可从货场管理上着手，包括在货场摆位及人手分配。

3.3.2 货场摆位

专卖店应依照个别市场需求，销售气氛，货品类别，销售量与天气充分利用指定位置以外的货场空间放置列货品，以吸引顾客进入店铺，增加销售时机，有关货品摆放技巧，请参阅第 5 章“店铺摆设方法”。

3.3.3 .货款核点

定期核点货款，以确保没有款号与颜色存放于后仓，没有取出货场出售，做成[死货]。店铺每日利用人手充裕中生意额较低时间委派一名员工点核货场是否摆齐款号与颜色。

3.3.4 人手分配

货场人手调动须知：

店长必须时留意顾客流量，适当调动人手予以配合，以求：

A. 增加销售时机。

B. 保障货场货品平安，慎防店铺盗窃。

人手分布须知：

1. 门口的围均需有店务员礼貌地招呼进入与离开店铺的顾客，另外亦可预防店铺盗窃。
2. 负责收银同事应常在收银柜台效劳及保障财物平安，如没有顾客付款，应把收银机与收银柜的柜桶锁好，并在附近担任店务员工作。
3. 货场每位顾客均需受到关注及效劳。
4. 店长或副店长应巡视货场四周指挥店员工效劳顾

客，以增加销售时机及保障货品平安。

【符合以上四项条件后，店长或副店长可安排其余人手担任其他店铺运作工作】。

3.4 店铺日常管理

为使店铺正常运作，店长/店铺负责人必须经常巡查店铺货品、货场及所需用品等，以确保各个事项均在最正确状态。店铺管理日常工作包括：

1. 安排各项会议〔早会/午会〕；
2. 安排店员工作及位置；
3. 编排员工饭更；
4. 安排新货摆放位置；
5. 安排/调整货品摆放位置；
6. 检查
 - 货品列
 - 橱窗摆设
 - 公仔配饰
 - 货列清洁
 - 货品价钱
 - 日常用品，例如胶袋、纸袋、挂衣袋，流水带等是否足够
 - 灯具、空调运作是否正常
 - 货仓排列是否整齐干净
 - 货仓货款是否全部摆放出场

第4章：店铺形象

4.1 店铺环境

- 保持货场清洁〔包括试身室，后仓〕。

- 经常整理货架上的列货品，保持货品排列井井有条。
- 在营业期间不断以适中音量播放舒适音乐，以提供吸引的购物环境。
- 保持店铺的温度在舒适凉快的环境〔夏天〕或温暖的环境〔冬天〕，专卖店可安装温度计量度店温度，用来调节空调。

4.2 店员的形象

1. 仪容	自然的打扮
头发：	整齐清洁，不可染发，不可蓬松，不可遮盖面孔。
化装：	涂上与唇色相近或自然色彩的唇膏，参考公司所提供每季员工形象指引，务求突出你的轮廓。
2. 制服：	穿着公司指定的制服〔包括鞋〕，制服必须整齐清洁及熨平。
3. 站立姿势：	挺直企立，双手放在背后，表现精神奕奕，不可倚靠货架层板或收银柜台。
4. 专业售货员形象：	对自己充满信心，有**及冲劲的体魄，有胆大、心细、面皮厚的精神。

第 5 章：店铺摆设方法

良好的摆设效果有助提高店铺的形象，增加专卖店生意及给客人留下良好的印象，专卖店必须定时更换橱窗的摆设及更换公仔的配饰。

5.1 橱窗设计

换季的橱窗设计主要由本司安排，而其余的橱窗设计将按情况，由专卖店按我方要求完成橱窗摆设或由本司协助完成。

开季前，本司将提供橱窗摆设之设计图或相片，以供专卖店参照。完成后之橱窗摆设不能随意更改；另专卖店不能自行设计橱窗，任何变动，需通知我方批核。

假设店铺摆设由当地专卖店完成，而本司未能及时安排人员视察，专卖店于完成店铺橱窗设计后，须提供照片给总部审阅及存档。

5.2 店铺公仔配饰

店及橱窗公仔的配饰须经常更换，以增加新鲜感，在正常情况下，橱窗公仔需每十天更换一次，而店公仔需每星期更换一次。专卖店可根据本司提供的资料，自行更换公仔衣服之配衬。

5.3 货品列

1. 开季后的货品列，由专卖店按我方提供的资料，摆放货品。

本公司将提供该货品所属主题系列资料及应摆放的位置，专卖店可按货品所属的系列，摆在相应的地方。另本司视

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/976001140031010135>